**PHƯƠNG ÁN XỬ LÝ RỦI RO**

**KHI CÓ TRƯỜNG HỢP MẮC COVID-19**

*(Kèm theo Kế hoạch Đảm bảo an toàn phòng chống dịch COVID-19 tại cơ sở kinh doanh du lịch:… theo Hướng dẫn tạm thời số 3862/HD-BVHTTDL ngày 18 tháng 10 năm 2021*

*của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)*

**Bước 1: Khi khách, nhân viên tại cơ sở kinh doanh du lịch có biểu hiện sốt, ho, đau họng, mất khứu giác,… thì Tổ y tế/Tổ công tác phòng, chống dịch của đơn vị hoặc lãnh đạo phụ trách, theo dõi công tác phòng, chống dịch báo cáo ngay trường hợp người nghi nhiễm COVID-19 cho cơ quan chức năng, cụ thể:**

a) Liên hệ, báo cáo ngay Trung tâm kiểm soát bệnh tật thành phố, Trung tâm y tế dự phòng quận, huyện nơi đơn vị đóng trụ sở.

b) Trong thời gian chờ cơ quan y tế đến cơ sở kinh doanh du lịch, nhân viên thông báo và hỗ trợ người nghi nhiễm COVID-19 di chuyển đến phòng/ khu vực cách ly, riêng biệt đã chuẩn bị sẵn của đơn vị. Trấn an và thông báo cho các khách còn lại đang ở tại đơn vị không rời khỏi vị trí, chờ hướng dẫn của cơ quan y tế.

- Đối với các trường hợp nhân viên đã tiếp xúc gần với khách nghi ngờ mắc bệnh, thông báo và hỗ trợ nhân viên đó di chuyển đến phòng cách ly/khu vực cách biệt theo hướng dẫn của cơ quan y tế.

(Đối với trường hợp khách tại CSLT đã tiếp xúc gần với khách nghi ngờ mắc bệnh, thông báo để khách không ra khỏi phòng hoặc di chuyển khách đến phòng cách ly dự phòng theo hướng dẫn của cơ quan y tế).

**Lưu ý nhân viên tiếp xúc với các trường hợp nghi nhiễm COVID-19 phải luôn đeo khẩu trang y tế, mũ chống giọt bắn, găng tay và giữ khoảng cách tối thiểu 2m trong quá trình tiếp xúc với khách.**

c) Chủ/Giám đốc cơ sở kinh doanh du lịch báo cáo nhanh tình hình (qua zalo, mail, tin nhắn…) với Sở Du lịch để theo dõi, chỉ đạo lĩnh vực chuyên ngành.

Đối với trường hợp khách nghi nhiễm COVID-19 tại CSLT thì Chủ/Giám đốc cơ sở kinh doanh du lịch thông báo thêm tình hình của khách đến công ty lữ hành tổ chức đón, phục vụ khách trong trường hợp khách đoàn; thông báo tình hình khách đến các khu, điểm du lịch nơi khách đã tham gia các hoạt động tham quan, vui chơi giải trí để các cơ sở kinh doanh này nắm thông tin, thông báo cho cơ quan y tế địa phương và xử lý theo quy định.

**Bước 2: Phối hợp tổ chức đưa người nghi nhiễm COVID-19 đến cơ sở y tế, cơ sở cách ly tập trung (nếu có yêu cầu và hướng dẫn của cơ quan y tế)**

Phối hợp với cơ quan y tế di chuyển người nghi ngờ nhiễm COVID-19 đến cơ sở y tế, cơ sở cách ly tập trung khi có yêu cầu và hướng dẫn của cơ quan y tế. *Lưu ý nhân viên phải luôn đeo khẩu trang y tế, mũ chống giọt bắn, găng tay và giữ khoảng cách tối thiểu 2m trong quá trình tiếp xúc với trường hợp nghi nhiễm.*

**Bước 3: Hỗ trợ các khách còn lại và nhân viên trong thời gian chờ kết quả xét nghiệm**

- Trích xuất camera, tài khoản Eticket, tờ khai y tế… và tổng hợp các thông tin của khách và nhân viên liên quan đến trường hợp nghị nhiễm COVID-19 (như: lưu trú, làm việc, liên hệ công tác…) tại đơn vị; Lập danh sách các trường hợp tiếp xúc gần liên quan để hỗ trợ công tác truy vết, cung cấp thông tin cho cơ quan y tế khi có yêu cầu.

(Đối với CSLT: phục vụ ăn uống cho khách tại phòng. Yêu cầu khách không ra khỏi phòng cho đến khi có thông báo của cơ quan y tế; đặt ngay chế độ điều hòa từ 270 trở lên tại các phòng và khu vực trong cơ sở lưu trú. Mở các cửa phòng, cửa sổ (nếu có) để đảm bảo thông thoáng. *Khách đang cách ly tuyệt đối tuân thủ 5K, không tiếp xúc với các đối tượng khác trong quá trình chờ kết quả xét nghiệm*)*.*

**Bước 4: Xử lý sau khi có kết quả xét nghiệm**

a) Trường hợp người nghi nhiễm COVID-19 có kết quả xét nghiệm âm tính

Sau khi được cơ quan y tế thông báo kết quả xét nghiệm âm tính đối với người nghi ngờ nhiễm COVID-19, cơ sở kinh doanh du lịch thông báo đến cho khách, nhân viên đang làm việc tại đơn vị kết quả xét nghiệm và hoạt động lại bình thường.

b) Trường hợp người nghi nhiễm COVID-19 có kết quả xét nghiệm dương tính

Sau khi cơ quan y tế thông báo kết quả xét nghiệm dương tính đối với người nghi ngờ nhiễm COVID-19, cơ quan y tế sẽ trực tiếp hướng dẫn cơ sở kinh doanh du lịch triển khai các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 theo quy định. Cơ sở kinh doanh du lịch phải trấn an toàn bộ khách, nhân viên tại đơn vị; thực hiện đúng và đầy đủ các nội dung theo hướng dẫn, yêu cầu của cơ quan y tế.

*\* Cơ quan y tế thực hiện khử trùng và xử lý môi trường khu vực, phòng của người nhiễm bệnh hoặc nghi ngờ nhiễm bệnh theo hướng dẫn của Bộ Y tế. Các khu vực, phòng đã dùng để cách ly người nhiễm bệnh hoặc nghi ngờ nhiễm bệnh* ***chỉ được sử dụng trở lại sau khi được khử trùng và xử lý môi trường sau 72 giờ****.*

**Bước 5: Chính sách hỗ trợ khách đang bị cách ly/phong tỏa**

Cơ sở kinh doanh du lịch thương lượng hợp lý với khách và hỗ trợ giải quyết các thủ tục liên quan đến hủy đặt phòng, đặt tour, dịch vụ…/ hoàn tiền/ các chính sách hỗ trợ cho khách trong thời gian đang bị cách ly hoặc phong tỏa. Trường hợp chưa thể thương lượng hợp lý, liên hệ với Hội khách sạn hoặc Sở Du lịch để hỗ trợ tư vấn.

**Bước 6: Tổ chức phục vụ khách còn lại đang lưu trú tại CSLT (Bước này thực hiện đối với trường hợp CSLT được thiết lập làm cơ sở cách ly tập trung)**

- Thực hiện theo hướng dẫn của cơ quan y tế.

-Trấn an và thông báo đến cho toàn bộ khách, nhân viên tại đơn vị về các hướng dẫn, yêu cầu của cơ quan y tế khi tổ chức cách ly tập trung tại CSLT.

- Tổ chức phục vụ ăn uống cho khách tại phòng.

- Hỗ trợ khách trong việc hoàn, hủy các dịch vụ liên quan, có chính sách giá phù hợp cho khách lưu trú trong thời gian phải thực hiện cách ly tập trung tại CSLT và trong thời gian điều trị cho đến khi trở về địa phương.